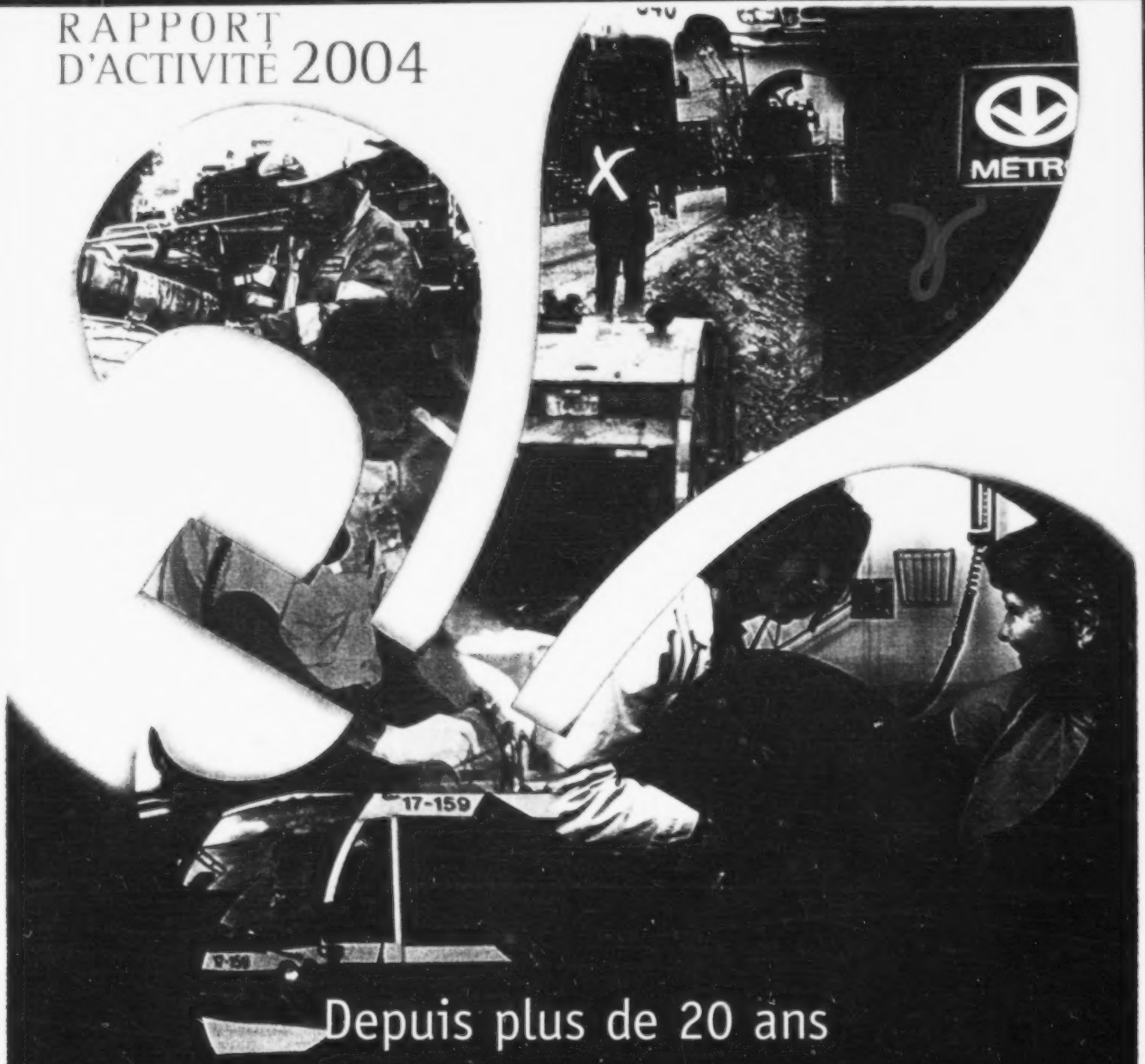
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2004




Depuis plus de 20 ans

*Des services essentiels pour la population du Québec*

***Conseil des services essentiels***

Québec

105-02943/

# MOT du président-directeur général

En 1982, le législateur crée le Conseil des services essentiels, la première institution permanente au Québec chargée de veiller au maintien des services essentiels en temps de grève. Un nouveau chapitre s'écrit alors au Code du travail pour favoriser la réconciliation des droits des syndiqués et des droits de la population.

Au cours des deux dernières décennies, le maintien des services essentiels devient, dans la majorité des cas, le résultat d'une véritable concertation entre les employeurs et les syndicats.

Par la médiation qui permet de responsabiliser les parties, en les amenant à trouver elles-mêmes les solutions, le Conseil s'assure non seulement que les parties s'entendent sur les services qui doivent être fournis à la population, mais il s'assure également que les services seront adéquatement rendus à la population. Et cela fonctionne : plus de 80 % de nos interventions en médiation se concluent par une entente entre les parties.

Les mentalités évoluent. Les rapports de force entre employeurs et syndicats se raffinent. Et la population en bénéficie puisque, même si elle doit composer avec certains inconvénients en temps de grève, elle continue cependant de recevoir les services essentiels dont elle était privée avant l'avènement du Conseil des services essentiels.

La jurisprudence du Conseil évolue elle aussi au fil des ans en fonction des réalités nouvelles et des changements sociaux. Ainsi, cette année, pour la première fois des services essentiels sont maintenus pendant la fin de semaine lors de la grève des employés d'entretien de la Société de transport de Montréal, à la suite de l'intervention de la Régie régionale de Montréal-Centre et de l'ouverture du syndicat en ce sens. Le Conseil reconnaît que l'absence de transport en commun la fin de semaine risque de mettre en péril l'accessibilité de la population montréalaise aux soins et aux services de santé.

La notion de services essentiels évolue également. À titre d'exemple, lors d'un conflit dans une résidence *privée* pour personnes âgées, un syndicat propose dans sa liste de services essentiels de maintenir 90 % de la prestation normale de travail pour tenir compte de la vulnérabilité de ces personnes; c'est ce que le Code du travail prévoit pour les CHSLD du réseau *public*. Le Conseil a jugé cette liste suffisante pour ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité des résidents.

D'autres ajustements s'avéreront nécessaires au cours des mois et des années à venir pour refléter l'évolution de la société, notamment en regard des services dispensés par les ressources intermédiaires et les organismes communautaires.

Au Conseil des services essentiels, *évolution* rime avec *efficacité*. La moyenne des cinq dernières années établit que le Conseil rend sa décision dans les 24 heures suivant l'audience, dans 85 % des cas. Des résultats qui obligent à beaucoup de rigueur et de compétence pour être en mesure de produire des décisions motivées et équilibrées, des résultats que nous entendons maintenir.

Normand Gauthier
Président-directeur général

# » Médiation

*Le Conseil favorise la médiation pour le règlement des difficultés qui surviennent entre employeurs et syndicats. La médiation permet, en effet, de responsabiliser les parties en les amenant à trouver elles-mêmes les solutions au problème. Le Conseil s'assure ainsi que, non seulement les parties s'entendent sur les services à fournir à la population, mais également que pour la suite des choses, les services seront concrètement et adéquatement rendus à la population. C'est pourquoi, avant de convoquer les parties à une audience publique, le Conseil intervient par l'intermédiaire de ses médiateurs pour aider les parties à négocier les services essentiels, ou à assurer leur respect en cours de grève, ou encore à rétablir le service normal auquel la population a droit en dehors d'une grève légale. L'intervention des médiateurs permet souvent aux parties de régler leur différend voire même d'éviter que le conflit n'éclate.*

**INTERVENTIONS DANS LES DOSSIERS VISÉS PAR LES POUVOIRS DE REDRESSEMENT DU CONSEIL**

**DÉLAI D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR À COMPTER DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE D'INTERVENTION**

| ANNÉE FINANCIÈRE | MOINS DE 1 HEURE | 1 À 24 HEURES | PLUS DE 24 HEURES |
|---|---|---|---|
| 2003-2004 | 68% | 17% | 15% |

Au cours de la dernière année près de 80 % des dossiers ont été réglés lors d'intervention par voie de médiation.

**Quelques exemples où l'intervention d'un médiateur du Conseil a permis de rétablir le service auquel la population a droit sans qu'il soit nécessaire de procéder par audience publique.**

- Un médiateur est informé d'un arrêt de travail des employés cols blancs de la Ville de Terrebonne. Après son intervention, les parties signent un engagement.
- À Rouyn-Noranda, l'employeur envisage la possibilité de déposer une plainte au Conseil parce que des cols bleus brouillent les ondes radio, ce qui empêche les contremaîtres de les rejoindre. Un médiateur intervient et s'ensuit un règlement entre les parties.
- À Gatineau, le Syndicat représentant les pompiers et pompières demande une intervention du Conseil concernant un problème de cartes routières dans les véhicules. Après l'intervention d'un médiateur, un règlement intervient et le syndicat retire sa demande.
- Un médiateur est informé par le Réseau de transport de la Capitale d'un arrêt de travail depuis 10 h 20. À la suite de son intervention, le travail reprend, le jour même, à midi.
- Des moyens de pression sont exercés par les cols bleus de Longueuil et l'employeur fait une demande d'intervention. Le Conseil assigne un médiateur. À la suite de son intervention, les deux parties signent un engagement et l'employeur retire sa demande.
- En Estrie, des salariés de Ambulance de l'Estrie ont retiré leur disponibilité pour effectuer les remplacements lors d'absence de collègues. À la suite d'une médiation, les parties signent un engagement.
- Au Centre hospitalier universitaire de Québec, des techniciens en génie médical n'exécutent qu'une partie de leurs tâches. L'employeur demande une intervention et à la suite d'une médiation, les parties signent une entente écrite.
- Un médiateur est informé qu'au Centre jeunesse du Saguenay–Lac-Saint-Jean les employés de bureau exercent des moyens de pression en raison de l'abolition d'une prime. À la suite de l'intervention d'un médiateur, les parties ont trouvé une solution satisfaisante à leur mésentente.
- À Trois-Pistoles, au moment où les parties sont sur le point de signer une entente sur les services essentiels à maintenir durant la grève prévue, la médiatrice au dossier, constatant que les parties sont dans de bonnes dispositions pour poursuivre les négociations sur la convention collective, les invite à poursuivre leurs discussions, ce qui donnera lieu, quelques heures plus tard, à une entente de principe sur la convention collective.
- À l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, l'employeur demande au Conseil d'intervenir à la suite d'une problématique de manque d'infirmières pour le quart de soir. Un médiateur intervient, les parties reprennent contact et par la suite, tous les effectifs requis sont en place.

# »Décisions

L'objectif de ce rapport n'est pas de résumer l'ensemble des décisions du Conseil pendant l'année écoulée mais bien plutôt d'illustrer la nature de certaines d'entre elles et les approches retenues. Les tableaux Provenance des avis de grève et Interventions en redressement donnent une vue d'ensemble de ces interventions. Le lecteur en quête d'information complémentaire peut s'adresser au Service des communications du Conseil ou consulter le site web (www.cses.gouv.qc.ca). Les décisions du Conseil sont accessibles sur le site web de la Société québécoise d'information juridique (www.azimut.soquij.qc.ca).

## ■ Décisions en services essentiels

### Secteurs publics et parapublic

*À l'occasion de l'exercice légal du droit de grève, le Conseil doit s'assurer que la population continue de bénéficier de services essentiels, notamment dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour lesquels des pourcentages de salariés à maintenir sont prévus par le Code du travail.*

En prévision de la prochaine série de négociations de conventions collectives, quelques syndicats ont déposé des ententes et listes de services essentiels qui ont été approuvées par le Conseil. Au 31 mars 2004, le Conseil n'avait reçu aucun avis de grève des syndicats concernés.

### Services publics

*À l'occasion de l'exercice légal du droit de grève, les citoyens ont le droit de recevoir les services jugés «essentiels». Un service est considéré essentiel par le Conseil dans le cas des services publics, si son absence représente un danger pour la santé ou la sécurité du public. Ainsi lors d'une grève légale, le Conseil doit évaluer la suffisance des services essentiels à maintenir pour assurer la santé ou la sécurité de la population. Le Conseil intervient aussi pour aider les parties lors de difficultés d'application de services essentiels.*

### Maintien des services essentiels dans les municipalités

**Grève des employés municipaux de Saint-Étienne-des-Grès**

Le Conseil peut être appelé à rendre plus d'une décision dans un même dossier afin d'ajuster les services essentiels au gré des saisons lorsque la grève se prolonge. Dans le dossier de la municipalité de Saint-Étienne-des-Grès et le Syndicat régional des employés municipaux de la Mauricie (CSN), une première décision est rendue, en mai 2003, jugeant suffisants les services prévus à la liste syndicale en prévision d'une grève à durée indéterminée devant débuter en juin. En septembre, la grève ayant toujours cours, le Conseil rend une autre décision afin de modifier la liste de services essentiels pour y ajouter les services à maintenir en période hivernale. En mars 2004, le Conseil est de nouveau saisi, par l'employeur, d'une demande de modifications de la liste de services essentiels pour tenir notamment compte des conditions printanières.

### Maintien des services essentiels dans des centres d'hébergement privés

**Grève des employés de service du Manoir Chomedey à Laval (Acmon)**

Le Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) exerce une grève légale depuis le 15 octobre 2003. Le Manoir Chomedey, situé à Laval, est un centre d'hébergement de soins de longue durée privé non conventionné pour personnes en perte d'autonomie. La moyenne d'âge des 350 résidents est de 87 ans.

Pour s'occuper de cette clientèle en temps normal, les effectifs consistent, entre autres, en cinq infirmières auxiliaires, soit une infirmière auxiliaire par quart de travail, et 20 préposés aux bénéficiaires. Le syndicat propose, à titre de services essentiels, de maintenir 90 % de la prestation normale de travail. Tenant compte de la vulnérabilité de la clientèle visée, la liste de services essentiels proposée par le syndicat est jugée suffisante par le Conseil. Soulignons que cette liste correspond au pourcentage prévu au Code du travail (90 %) pour le secteur public dans le cas des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

**Grève des employés de service des Résidences Soleil Manoir Mont Saint-Hilaire**

Les employés syndiqués des Résidences Soleil Manoir Mont Saint-Hilaire exercent leur droit de grève du 16 octobre 2003 au 12 janvier 2004. À la suite de l'intervention d'un médiateur, l'employeur et le syndicat concluent une entente sur les services essentiels qui seront maintenus pendant la durée de la grève. Le Conseil est d'avis que les services essentiels qui y sont prévus sont suffisants pour que la santé ou la sécurité de la population ne soit pas mise en danger. On retrouve, parmi les services essentiels, les soins aux résidents selon des horaires préétablis prévus à l'entente, le service alimentaire et la réception. Les Résidences Soleil Manoir Mont Saint-Hilaire héberge 360 résidents dont la moyenne d'âge est de 81 ans.

### Maintien des services essentiels lors d'une grève à Héma-Québec

Après avoir entendu les parties en audience publique, le Conseil recommande au Syndicat des travailleuses et travailleurs de Héma-Québec, Montréal (CSN), de modifier à la hausse les services essentiels prévus avant de pouvoir exercer la grève de 24 heures, prévue le lundi 26 mai 2003. Dans sa décision, le Conseil prend en compte, selon la preuve faite par l'employeur lors de l'audience publique, que les réserves de sang, plus particulièrement les plaquettes sont basses, ce qui peut mettre en danger la santé ou la sécurité du public. À la demande du Conseil, le Syndicat accepte d'augmenter le nombre de salariés présents aux cliniques mobiles et aux cliniques fixes lors de la grève.

### Maintien de services essentiels dans le transport en commun

*Au Québec, six sociétés publiques de transport en commun sont assujetties au maintien de services essentiels lors de grèves, soit celles desservant Montréal, Laval, Longueuil et Québec pour le transport urbain et Trois-Rivières et Sherbrooke pour le transport adapté. Les entreprises privées offrant du transport adapté pour des raisons de santé le sont également. Par ailleurs, le Conseil des services essentiels peut exercer ses pouvoirs de redressement lorsqu'un conflit affecte un service de transport en dehors d'une grève légale, et ce, pour toutes les entreprises de transport du Québec (métro, autobus, transport adapté et traversiers).*

**Grève à la Société de transport de Trois-Rivières**

Deux grèves légales (du 6 au 9 juin et du 5 au 17 octobre 2003) sont exercées à la Société de transport de Trois-Rivières. L'Employeur et le Syndicat s'entendent pour assurer des services de transport aux heures de pointe le matin et l'après-midi, et les services essentiels de transport adapté sont maintenus dans leur intégralité, y compris les fins de semaine. Le Conseil juge suffisants pour assurer la santé ou la sécurité de la population, les services essentiels prévus à l'entente. Une nouvelle convention collective est signée le 26 novembre 2003.

**Grève à la Société de transport de Montréal (STM)**

Dans l'histoire des relations du travail de la STM, la première grève légale des services d'entretien avec services essentiels s'est déroulée du 16 au 23 novembre 2003. La liste de services essentiels déposée par le syndicat prévoit que 100 % des effectifs membres du syndicat travailleront mais dans une proportion de 75 % du temps

normalement travaillé. Ainsi, les salariés s'engagent à fournir les services essentiels nécessaires pour offrir des autobus et métro aux heures de pointe. Ces périodes de pointe sont de 5 h 30 à 9 h, de 15 h à 18 h 30 et de 23 h à 1 h. Aucun service n'est toutefois prévu pour assurer le transport en fin de semaine ni pour le métro, ni pour l'autobus. Cependant, les services essentiels prévus incluent la totalité du service du transport adapté.

Le Conseil juge suffisants les services essentiels prévus à cette liste puisqu'ils permettent d'éviter les embouteillages qui résulteraient de l'utilisation massive des véhicules personnels aux heures de pointe, tel qu'établi par la jurisprudence constante du Conseil. De tels embouteillages empêcheraient en effet les véhicules d'incendie, d'ambulance et de police de répondre aux urgences mettant ainsi en danger la santé ou la sécurité de la population.

Le jeudi 20 novembre en après-midi, à la suite d'une requête de la Régie régionale de la santé et des services sociaux, le Conseil mandate son service de médiation pour faire enquête le soir même. Le Conseil veut connaître les faits sur lesquels est basée cette demande qui allègue que l'absence de service de transport en commun la fin de semaine risque de mettre en péril l'accessibilité aux soins et services pour la population du réseau de la santé. Le Conseil convoque aussitôt les parties à une médiation, avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, la STM et le Syndicat du transport de Montréal. La rencontre de médiation a lieu toute la journée du vendredi et le Syndicat fait une ouverture pour maintenir certains services d'autobus la fin de semaine. À défaut d'entente entre les parties, elles sont convoquées le soir même en audience publique. Après avoir entendu les observations des parties le Conseil rend sa décision, séance tenante, vers minuit.

Le Conseil recommande au Syndicat, qui accepte, de modifier sa liste de services essentiels pour prévoir du transport en commun par autobus pendant quelques heures en fin de semaine afin de ne pas mettre en péril l'accessibilité aux soins et services à la population et assurer ainsi que la santé ou la sécurité du public ne soit pas mise en danger.

## ■ DÉCISIONS EN REDRESSEMENT ET RÉPARATION

***Lors de grèves illégales ou de moyens de pression concertés, le Conseil doit s'assurer que la population reçoit le service auquel elle a droit. La notion de «services essentiels» n'existe pas dans un conflit illégal : ce sont les services usuels qui doivent alors être maintenus. En dehors d'une grève légale, les citoyens ont droit à tous les services qui seraient normalement fournis par l'organisme ou l'entreprise. Le Conseil intervient alors en vertu de ses pouvoirs de redressement, soit en prenant acte des engagements des parties, ou en rendant les ordonnances appropriées pour assurer à la population les services auxquels elle a droit. Quant à la réparation, son objectif est de compenser l'impact d'une interruption de service ou du préjudicie causé aux utilisateurs du service en tant que groupe et non à titre individuel.***

### Moyens de pression des pompiers de la Ville de Montréal

Le Conseil convoque le 4 avril 2003 la Ville de Montréal et l'Association des pompiers de Montréal à une audience publique à la suite d'une demande d'intervention de la Ville. Dans sa demande, la Ville allègue que des employés pompiers, membres de l'Association, auraient quitté leur caserne d'attache à bord de véhicules d'incendie afin de défiler sirènes, avertisseurs et clignotants d'urgence allumés devant un certain nombre d'édifices municipaux où se tenaient des conseils d'arrondissement. Selon la Ville, «Cette action concertée [...] retarde ou risque de retarder la réponse aux appels d'urgence».

Après avoir entendu les parties en audience publique les 4 et 5 avril 2004, le Conseil ordonne aux pompiers de s'abstenir d'exercer des moyens de pression qui privent ou qui sont susceptibles de priver la population d'un service auquel elle a droit, y compris l'utilisation des véhicules d'incendie pour manifester.

Le Conseil ordonne aussi à la Ville de Montréal et à l'Association des pompiers de procéder à l'arbitrage dans les meilleurs délais puisque l'interprétation de l'Entente d'intégration des anciennes municipalités de l'île de Montréal est de compétence exclusive de l'arbitre.

### Moyens de pression des cols bleus de Montréal

Le Conseil reçoit, le 22 mai 2003, une demande d'intervention de l'employeur alléguant que depuis quelques jours les «employés cols bleus empêchent les entrepreneurs qui fournissent en location à la Ville de l'équipement et de la main-d'œuvre d'accomplir leur travail». Dans cette demande, la Ville fait aussi état de moyens de pression ayant pour effet de retarder de façon importante l'exécution des travaux, ce qui est susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité de la population.

Pour assurer à la population les services auxquels elle a droit, le Conseil, après audience publique, ordonne aux cols bleus de Montréal de cesser d'empêcher les sous-traitants de travailler et recommande à la Ville et au Syndicat de prendre des mesures pour améliorer le climat de travail. Dans sa décision, le Conseil se dit aussi convaincu que l'Employeur et le Syndicat doivent poser des gestes concrets afin d'améliorer le climat de relations de travail pour éviter que la population ne soit pénalisée.

Le 17 septembre 2003, le Conseil des services essentiels convoque à nouveau les parties à une audience publique. Cette convocation fait suite à une demande d'intervention de la Ville qui allègue que des membres du Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal ont quitté leur travail le matin même avec des véhicules de la Ville afin de participer à une manifestation autour de l'Hôtel de ville de Montréal. Dans sa demande, la Ville fait également état de moyens de pression qui privent la population de services auxquels elle a droit.

À la suite de l'audience publique, le Conseil ordonne aux employés cols bleus de cesser d'utiliser les véhicules de la Ville autrement que pour l'exécution de leurs fonctions. Plus globalement, le Conseil ordonne aux salariés de fournir leur prestation normale de travail, de la manière usuelle, selon les directives en vigueur, et ce, jusqu'à la signature de la convention collective.

Le Conseil considère que les gestes posés de façon concertée ont privé la population des services auxquels elle a droit, en plus de mettre en danger la population en créant un embouteillage tel que les véhicules d'urgence ne pouvaient plus intervenir.

### Conflit à la Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Le 24 septembre 2003, la Commission scolaire de la Rivière-du-Nord fait parvenir au Conseil des services essentiels une demande d'intervention alléguant que le Syndicat de l'enseignement de la Rivière-du-Nord annonce un recours à la grève illégale par les enseignants de l'École polyvalente Saint-Jérôme pour la journée du 30 septembre 2003.

À la suite d'une intervention par voie de médiation, le Conseil prend acte d'une entente intervenue entre la Commission scolaire et le Syndicat dans laquelle le Syndicat s'engage à annuler la journée de grève prévue le 30 septembre 2003.

L'engagement n'est pas respecté par les professeurs qui font tout de même la grève. La Commission scolaire demande au Conseil d'intervenir en réparation. Le Syndicat et la Commission scolaire sont convoqués à une séance de médiation et, au besoin, à une audience publique. Lors de la médiation, les parties signent une entente les engageant dans un processus de médiation visant à régler l'ensemble des litiges qui les opposent. Le 16 février 2004, les parties signent une entente globale sur les différents litiges qui les opposent dans laquelle des mesures de réparation sont prévues. La Commission scolaire de la Rivière-du-Nord retire, par la suite, sa demande d'intervention en réparation.

# PROVENANCE DES AVIS DE GRÈVE 2003-2004

| EMPLOYEURS | SYNDICATS | NBRE AVIS DE GRÈVE | DÉCISIONS |
|---|---|---|---|
| | En grisé : grève légale toujours en cours au 31 mars 2004 | | |
| Ville de Blainville | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2301 | 1 | 10.12.2003 |
| Ville de Blainville | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2229 | 1 | 12.01.2004 |
| Ville de Montréal | Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal, section locale 429 | 1 | 21.10.2003 |
| Municipalité de Saint-Étienne-des-Grès | Syndicat régional des employés municipaux de la Mauricie (CSN) | 1 | 29.05.2003 |
| Ville de Sainte-Agathe-des-Monts | Syndicat des travailleuses et travailleurs de la ville de Sainte-Agathe-des-Monts (CSN) | 1 | 23.02.2004 |
| Ville de Saint-Gabriel | Syndicat des employés municipaux de Saint-Gabriel de Brandon | 1 | 29.08.2003 |
| Ville de Trois-Pistoles | Syndicat des employés municipaux de Trois-Pistoles (CSN) | 1 | 25.02.2004 |
| **CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS** | | | |
| Acmon inc. (Manoir Chomedey) | Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) | 1 | 14.10.2003 |
| Résidence Les Jardins du Haut-Saint-Laurent (1990) enr. | Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Québec | 2 | 02.05.2003<br>23.05.2003 |
| Résidences Soleil Manoir Mont-Saint-Hilaire | Union des chauffeurs de camions, hommes d'entrepôts et autres ouvriers Teamsters Québec, section locale 106 (FTQ) | 1 | 14.10.2003 |
| **ENTREPRISES DE TRANSPORT PAR AUTOBUS** | | | |
| Société de transport de Montréal | Syndicat du transport de Montréal (CSN) | 1 | 14.11.2003 |
| Société de transport de Trois-Rivières | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4115 | 2 | 05.06.2003<br>02.10.2003 |
| **ENTREPRISE DE CUEILLETTE, TRANSPORT OU DISTRIBUTION DE SANG** | | | |
| Héma-Québec | Syndicat des travailleuses et travailleurs de Héma-Québec, Montréal (CSN) | 2 | 22.05.2003<br>2e avis grève annulée |

# INTERVENTIONS EN REDRESSEMENT 2003-2004

| EMPLOYEURS | SYNDICATS | DÉCISIONS |
|---|---|---|
| **SERVICES PUBLICS** | | |
| **MUNICIPALITÉS** | | |
| Municipalité de Sainte-Béatrix | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4290 | médiation |
| Municipalité de Sainte-Cécile-de-Whitton | Pompiers volontaires non syndiqués | médiation |
| Municipalité de Saint-Étienne-des-Grès | Syndicat régional des employés municipaux de la Mauricie (CSN) | 17.09.2004<br>16.01.2004<br>29.03.2004 |
| Municipalité de Saint-Jean-de-Matha | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4255 | 26.01.2004<br>03.03.2004 |
| Ville de Boisbriand | Syndicat des pompiers du Québec, section locale Boisbriand | médiation |
| Ville de Coaticook | Pompiers volontaires non syndiqués | médiation |
| Ville de Gatineau | Association des pompiers et pompières de Gatineau | 24.02.2004 |
| Ville de Gatineau | Fraternité des policiers et policières de la Ville de Gatineau inc. | 09.09.2003 |
| Ville de Gatineau | Syndicat des cols blancs de Gatineau | médiation |
| Ville de Gatineau | Syndicat des cols bleus de Gatineau (CSN) | médiation |
| Ville de Longueuil | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 307 | 04.03.2003 |
| Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2684 | médiation |
| Ville de Montréal | Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal (SCFP, s.l. 301) | 28.05.2003<br>18.09.2003 |
| Ville de Montréal | Association des pompiers de Montréal inc. | 08.04.2003 |
| Ville de Rouyn-Noranda | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 348 | médiation |
| Ville de Saint-Gabriel | Syndicat des employés municipaux de Saint-Gabriel de Brandon | 16.10.2003<br>23.12.2003<br>20.01.2004 |
| Ville de Sherbrooke | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3672 | médiation |
| Ville de Terrebonne | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2326 | médiation |
| Ville de Terrebonne | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1009 | médiation |

# INTERVENTIONS EN REDRESSEMENT 2003-2004

| EMPLOYEURS | SYNDICATS | DÉCISIONS |
|---|---|---|
| **CENTRES D'HÉBERGEMENT PRIVÉS** | | |
| Acmon inc. (Manoir Chomedey) | Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) | médiation |
| Résidence Les Jardins du Haut-Saint-Laurent (1990) enr. | Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Québec | médiation |
| Résidences Soleil Manoir Mont-Saint-Hilaire | Union des chauffeurs de camions, hommes d'entrepôts et autres ouvriers Teamsters Québec, section locale 106 (FTQ) | 17.11.2003 |
| Villa Jonquière inc. | Union des employés et employés de service, section locale 800 (FTQ) | 10.04.2003 |
| Villa Val-des-Arbres (1995) inc. | Syndicat des employés de Villa Val-des-Arbres (CSN) | médiation |
| **ENTREPRISES DE TRANSPORT PAR AUTOBUS** | | |
| Réseau de transport de la Capitale | Syndicat des salariés du garage de la STCUQ (CSN) | médiation |
| Société de transport de Montréal | Syndicat du transport de Montréal (CSN) | 05.10.2003<br>22.11.2003 |
| Société de transport de Montréal | Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes en transport de la STCUM (SCFP, s.l. 1983) | médiation |
| Société de transport de Trois-Rivières | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4115 | médiation |
| **ENTREPRISES DE TRANSPORT PAR AMBULANCE** | | |
| Ambulance de l'Estrie | Rassemblement des employé(es) technicien(nes) ambulanciers du Québec | médiation |
| Ambulance Mont-Tremblant inc. (Les Ambulances Saint-Jovite inc.) | Rassemblement des employés techniciens ambulanciers du Québec (CSN) | médiation |
| Régie régionale de la santé et des services sociaux du Saguenay - Lac-Saint-Jean | Techniciens ambulanciers visant toutes les entreprises de transport par ambulance de la région Saguenay - Lac-Saint-Jean | médiation |
| **ENTREPRISES D'ÉLECTRICITÉ** | | |
| Hydro-Québec | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1500 | médiation |
| **SECTEUR PUBLIC** | | |
| Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais, Pavillon de Hull et Pavillon de Gatineau | Association professionnelle des inhalothérapeutes du Québec | médiation |
| Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais, Pavillon de Hull et Pavillon de Gatineau | Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre régional de l'Outaouais, Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre hospitalier de Gatineau | médiation |
| Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) | Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1108<br>Syndicat des travailleurs et travailleuses de l'Hôtel-Dieu de Québec (CSN)<br>Syndicat des employés de l'Hôpital Saint-François-d'Assise | 27.11.2003 |
| Centre Jeunesse du Saguenay - Lac-Saint-Jean | Syndicat des travailleurs et travailleuses du Centre de services sociaux Saguenay - Lac-Saint-Jean-Chibougamau (CSN) | médiation |
| CHLSD de mon quartier, CHSLD Jeanne-LeBer | Syndicat des travailleuses et travailleurs de Louis-H.-Lafontaine et de Gouin-Rosemont | médiation |
| CHLSD Providence Notre-Dame-de-Lourdes | Syndicat des employés de Providence Notre-Dame-de-Lourdes | médiation |
| CHUM/Hôpital Notre-Dame | Syndicat des travailleurs et travailleuses de l'Hôpital Notre-Dame (CSN) | médiation |
| CHUM/Hôpital Saint-Luc | Syndicat des salariés et salariées de l'Hôpital St-Luc inc. | médiation |
| Commission scolaire de la Rivière-du-Nord | Syndicat de l'enseignement de la Rivière-du-Nord | 29.09.2003 |
| Complexe hospitalier de la Sagamie/Hôpital de Chicoutimi | Syndicat des infirmières et infirmiers du Centre hospitalier de la Sagamie | médiation |
| | Confédération des syndicats nationaux (CSN) et al. | médiation |
| Hôpital Charles-LeMoyne | Alliance des infirmières de Montréal, section Charles LeMoyne | médiation |
| Hôpital Chinois de Montréal | Syndicat des travailleuses et travailleurs de l'Hôpital Chinois de Montréal (CSN) | médiation |
| Hôpital Maisonneuve-Rosemont | Les infirmières et infirmiers unis | médiation |
| Vigi Santé Ltée, CHSLD Dollard-des-Ormeaux | Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre d'hébergement de soins de longue durée Dollard-des-Ormeaux | médiation |
| **FONCTION PUBLIQUE** | | |
| Gouvernement du Québec, Conseil du trésor | Association des juristes de l'État | médiation |

# Membres

## NORMAND GAUTHIER, président-directeur général

*Nommé président-directeur général du Conseil en février 2002, M. Normand Gauthier est diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal. Depuis 1988, il fait partie de l'Ordre professionnel des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. Après avoir œuvré comme conseiller syndical à la Fédération du commerce, Normand Gauthier entre dans la fonction publique en 1979 à titre de conciliateur au ministère du Travail. Entre 1982 et 1995, il devient successivement médiateur, directeur du Service de médiation dans les secteurs public et parapublic et enfin, directeur du Service de conciliation-médiation et de la prévention. Il occupe par la suite le poste de sous-ministre adjoint à compter de 1995 au ministère de l'Emploi et au ministère du Travail en 1996. En 1999, il devient sous-ministre du ministère du Travail.*

## Me RICHARD PARENT, vice-président

*Nommé vice-président du Conseil en janvier 1997, Me Richard Parent est diplômé en droit de l'Université Laval et membre du Barreau depuis 1971. Me Parent a d'abord exercé le droit en pratique privée. En 1978, il accepte un poste d'avocat plaideur en droit du travail à la Commission des normes du travail du Québec. En 1980, il est promu directeur des affaires juridiques de cet organisme. En 1992, en plus d'occuper les fonctions de directeur des affaires juridiques, il cumule les fonctions de secrétaire de la Commission, responsabilités qu'il assumera jusqu'à sa nomination au Conseil des services essentiels. Au sein du Barreau du Québec, Me Parent a participé à divers comités : le Comité de discipline, le Comité d'accès à la profession et le Comité sur l'exercice illégal. Il est aussi membre du Barreau canadien et membre de la Conférence des juges administratifs du Québec.*

## M. OSVALDO NUÑEZ

*Nommé au Conseil après consultation des groupes socioéconomiques, M. Osvaldo Nuñez siège à titre de membre à temps plein, depuis septembre 1998. M. Nuñez est détenteur d'un baccalauréat en sciences juridiques de l'Université du Chili et d'une licence en relations industrielles de l'Université catholique de Louvain. Au Chili, il pratique le droit puis il est nommé secrétaire général pour la Régie des banques. M. Nuñez immigre au Québec en 1974, à la suite du coup d'État militaire qui renverse le président Allende. À Montréal, il travaille à titre de conseiller syndical et il devient vice-président, pour le Québec, des travailleurs unis de l'électricité (FTQ fusionné en 1989 avec les TCA). Élu député de la circonscription de Bourassa (Montréal-Nord) à la Chambre des communes de 1993 à 1997, il est alors porte-parole de l'opposition officielle en matière de citoyenneté et d'immigration.*

## Me LAURETTE LAURIN

*Nommée au Conseil après consultation auprès des groupes socioéconomiques, Me Laurette Laurin siège à titre de membre à temps plein, depuis janvier 2002. Diplômée en droit de l'UdM et membre du Barreau depuis 1976, elle exerce d'abord le droit en pratique privée puis occupe différents postes au ministère de la Justice, notamment à titre de coordonnatrice ministérielle des programmes d'humanisation de la justice. Elle occupe par la suite les fonctions de Secrétaire de la Régie du gaz naturel. En 1996, elle est nommée sous-ministre adjointe au ministère de la Métropole et lors de la fusion de ce ministère avec celui des Affaires municipales, elle assume les fonctions de directrice générale des Affaires publiques et des communications jusqu'à sa nomination comme directrice générale adjointe aux Relations avec les clientèles à Emploi-Québec. Outre sa participation à divers comité du Barreau du Québec, Me Laurin a enseigné à l'École du Barreau et a présenté des chroniques juridiques à la télévision pendant plusieurs années.*

## M. PIERRE BOILEAU

*Nommé membre à temps plein en décembre 2003 après consultation des associations de salariés, M. Pierre Boileau a fait des études classiques au Collège André-Grasset et au Gésu et est diplômé en animation de l'Université de Montréal. De 1966 à 1976, il œuvre dans le domaine des aéroports à Transports Canada. De 1977 à 1998, il est associé au Parti Québécois comme permanent du Parti ou comme membre de cabinets ministériels. Il a été notamment directeur général du Parti Québécois de 1987 à 1994 et conseiller politique au Cabinet du premier ministre de 1996 à 1998. De plus de 1986 à 1987, il a été à son compte comme associé chez Vecteur Recherche Inc. En 1998, il est nommé vice-président de la Commission des normes du travail où il a été responsable des opérations durant les trois dernières années de son mandat ainsi que président par intérim pendant sept mois.*

## M. MARCEL BÉLIVEAU, CRIA

*Nommé au Conseil après consultation des associations d'employeurs, M. Marcel Béliveau siège à titre de membre à temps partiel depuis août 1997. Diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal, il termine en 1984 sa scolarité de maîtrise en relations industrielles. En 1970, il entre à l'Alliance des professeurs de Montréal où il occupe un poste de conseiller technique. En 1972, il devient permanent syndical à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), jusqu'à l'obtention d'un poste de conciliateur au ministère du Travail en 1979. Il est promu, en 1985, directeur du Service de la conciliation. En 1986 il poursuit sa carrière à la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM), d'abord à titre de chef de la Division des relations de travail. Par la suite, M. Béliveau devient directeur aux ressources humaines en 1989 et directeur du Centre de transport Frontenac de 1993 à 1996.*

## M. RAYMOND DÉSILETS

*Nommé au Conseil après consultation des associations de salariés, M. Raymond Désilets siège à temps partiel depuis décembre 1999. Il est détenteur d'un baccalauréat ès arts du Collège Sainte-Marie, d'une licence d'enseignement et d'une maîtrise en administration de l'éducation de l'Université de Montréal. Il enseigne de 1964 à 1968 et assume la présidence de l'Association des éducateurs de Saint-Laurent. De 1969 à 1973, il est président de la Fédération des enseignants de l'Île de Montréal (CEQ) et membre des tribunaux d'arbitrage du secteur de l'éducation, à titre d'arbitre syndical. En 1973, il devient conciliateur au ministère du Travail et, en 1978, il est promu directeur du Service de la conciliation et de l'arbitrage. Un an plus tard, il accède au poste de directeur général des relations du travail et il est nommé, en 1983, sous-ministre adjoint aux relations du ministère du Travail. De 1990 à 1996, il est le vice-président du Conseil.*

# » RÉVISION judiciaire 2003-2004

Peut-on *«en appeler»* des décisions du Conseil ?

La réponse est NON. En effet, il ressort du chapitre VIII du Code du travail qu'une décision du Conseil est finale et sans appel. Toutefois, il est possible pour une partie de s'adresser à la Cour supérieure du Québec si elle estime que le Conseil a rendu une décision manifestement déraisonnable ou a, dans la totalité ou partie de sa décision, outrepassé sa compétence ; c'est ce qu'on appelle la **révision judiciaire**. Soulignons que sur l'ensemble des quelque 7000 décisions rendues depuis 1982, il n'y a eu que 51 contestations judiciaires devant les tribunaux supérieurs, dont 7 seulement ont été accueillies. On peut donc conclure que les décisions du Conseil ont été maintenues dans une très grande proportion.

## ASSOCIATION DES PHARMACIENS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DU QUÉBEC (APES)[1]

Le 30 mars 2004, la Cour d'appel entend l'appel d'une décision de la cour supérieure relative à une décision rendue par le Conseil en 1999. Rappelons quelques faits. L'Association des pharmaciens dépose, le 12 octobre 1999, une requête en révision judiciaire et en jugement déclaratoire devant la Cour supérieure afin de contester la décision du Conseil rendue le 2 septembre 1999. Dans cette affaire, le Conseil statue que les démissions collectives des pharmaciens constituaient une action concertée illégale. En conséquence, il ordonne à l'Association et à ses membres de ne pas mettre en application les démissions et de fournir leur prestation normale de travail.

Par sa requête l'Association recherche une déclaration de nullité des articles 13 et 14 de la *Loi concernant les services de soins infirmiers et les services pharmaceutiques* (L.Q., 1999. c.39) à cause de leur incompatibilité avec la Charte des droits et libertés de la personne et la Charte canadienne des droits et libertés, ainsi qu'une révision judiciaire de la décision du Conseil des services essentiels rendue en vertu des deux dispositions attaquées de la Loi spéciale.

La requête est plaidée les 10, 11 et 12 octobre 2000. Le 29 janvier 2001, la Cour supérieure rejette la requête en révision judiciaire et en jugement déclaratoire de l'Association. Selon la Cour, le règlement intervenu entre le gouvernement et les pharmaciens depuis l'institution des procédures a définitivement mis fin au litige.

La Cour rejette également l'argument principal de l'Association selon lequel le droit des pharmaciens de démissionner de leurs emplois relève du droit à la liberté de la personne qui est un droit fondamental protégé par les Chartes. De l'avis du tribunal, les démissions ne peuvent être considérées comme individuelles et le Conseil est fondé de statuer que les démissions collectives non seulement camoufle un moyen de pression illégal dans le but d'obtenir satisfaction dans le cadre du renouvellement des conditions de travail, mais constituent aussi une action concertée au sens de la loi. Le tribunal rejette donc l'argument de l'Association selon lequel la décision du Conseil est manifestement déraisonnable et est d'avis que le Conseil a eu raison de se prononcer comme il l'a fait.

Le 2 avril 2001, un juge de la Cour d'appel a rejette la requête pour permission d'en appeler des conclusions du jugement de la Cour supérieure rejetant les arguments de la requête en révision judiciaire. Par ce refus, la Cour d'appel confirme la décision du Conseil.

Quant aux autres conclusions du jugement de la Cour supérieure de nature déclaratoire, elles font l'objet d'un appel de plein droit. L'appel est entendu par la Cour d'appel le 30 mars 2004. Par une décision unanime rendue sur le banc, l'appel est rejeté.

La Cour est en effet d'avis qu'il est impossible d'accueillir l'appel pour déclarer la nullité des articles 13 et 14 de la Loi spéciale parce que le recours est devenu théorique. Quant à la conclusion subsidiaire recherchée à l'effet que les articles 13 et 14 de la Loi spéciale ne visent pas les démissions des pharmaciens, la Cour d'appel est d'avis qu'il n'y a pas lieu de trancher le litige puisqu'il n'origine pas d'un contexte factuel de démissions individuelles.

[1] Association des pharmaciens c. Conseil des services essentiels et al.
C.S. Montréal 500-05-053322-994
C.S. Montréal 500-09-010668-010

## SERVICES ESSENTIELS DANS LA FONCTION PUBLIQUE, : L'ASSOCIATION DES JURISTES DE L'ÉTAT

En 2001, à la suite de modifications au Code du travail, le Conseil se voit attribuer la compétence de déterminer les services essentiels à maintenir et la façon de les maintenir en cas de grève dans la fonction publique, dans les cas où les parties ne peuvent s'entendre.

Les 18 et 19 février 2004, l'Association des juristes de l'État obtient de ses membres un mandat de grève de trois jours. Comme les parties ne réussissent pas à s'entendre sur l'ensemble des services essentiels à maintenir durant cette grève, malgré l'intervention du médiateur du Conseil, elles sont convoquées en audience publique. Après avoir entendu les parties, le Conseil rend une décision majoritaire entérinant les éléments d'entente et statuant sur les points de divergence.

Les parties n'interprètent pas de la même façon la décision du Conseil et chacune d'elles dépose une requête au Conseil. Après avoir entendu de nouveau les parties, le Conseil confirme, le 10 mars, que les services essentiels à maintenir pendant la grève sont ceux énumérés à la liste des services essentiels contenus dans sa décision du 27 février 2004, sans ajout ni retrait de services, et il apporte des précisions quant aux critères qui ont guidé sa décision. Le Conseil précise qu'il a entériné les trois critères convenus entre les parties pour la détermination des services essentiels, à savoir la santé ou la sécurité du public, l'indépendance judiciaire et le privilège parlementaire. Le Conseil précise également qu'il a retenu un quatrième critère, soit la perte de droits.

Une première journée de grève a eu lieu le 11 mars et une deuxième, le 25 mars 2004.

Le 26 mars 2004, l'Association des juristes de l'État dépose une requête en révision judiciaire à la Cour supérieure. L'Association prétend que les services essentiels à maintenir ne peuvent être déterminés qu'en vertu du seul critère de la santé ou de la sécurité du public et que le Conseil, en élargissant la détermination des services essentiels à d'autres critères, a commis un excès de compétence. La cause devrait être entendue en juillet 2004.

# » Bilan ADMINISTRATIF

*Contexte des interventions*

Le Conseil est un tribunal administratif qui regroupe des employés à Montréal et à Québec, cinq membres à plein temps et deux sur convocation. Lorsqu'une situation le commande, les membres et le personnel se mobilisent sans délai pour réaliser la mission du Conseil. Le Conseil s'assure par ailleurs que ses processus de travail sont efficaces puisque souvent ses interventions se font à l'intérieur de 24 à 48 heures, quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Bien que l'action principale du Conseil soit dictée par les demandes d'intervention qui lui sont adressées, le Conseil a développé un plan d'orientations stratégiques (2003-2006). Ce plan vise la poursuite de l'amélioration de la qualité des interventions du Conseil afin de toujours mieux remplir sa mission. Après une première année de réalisation, quelques résultats sont à signaler pour chacune des grandes orientations stratégiques.

**Orientation 1 : S'assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles dans le contexte d'imprévisibilité dans lequel le Conseil évolue**

***Résultat : en prévision des séries de négociations de conventions collectives, des rencontres préventives d'information et de discussion avec les clientèles patronale et syndicale du réseau de la santé et des services sociaux ont eu lieu, et ce, dans toutes les régions du Québec.***

**Orientation 2 : Poursuivre le développement des mécanismes de communication**

***Résultat : afin de favoriser les échanges électroniques, le Conseil a intégré à son site Internet des formulaires à l'intention des clientèles qui doivent lui transmettre de l'information. Le site Internet du Conseil a d'ailleurs fait l'objet d'une refonte pour rendre accessible l'information la plus pertinente et permettre aux clientèles de trouver rapidement les renseignements dont elles ont besoin.***

**Orientation 3 : Assurer une organisation du travail efficace**

***Résultat : une base de données pour l'ensemble des équipes du Conseil a été confectionnée à l'interne afin que le travail relatif aux services publics soit effectué, par toutes les personnes impliquées, dans un seul et même document électronique qu'elles partagent. Une formation a été donnée aux utilisateurs.***

**Orientation 4 : Favoriser le développement du personnel par des programmes de formation compatibles avec les besoins organisationnels**

***Résultat : le Conseil offre sur une base continue, des programmes de formation à l'interne ou à l'externe répondant aux besoins de l'organisation. Les formations ont porté notamment sur une comparaison des services essentiels dans différents pays, sur le harcèlement psychologique, en droit du travail, sur le règlement de différends et en informatique. Le Conseil a consacré plus de 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de sa main-d'œuvre***

## APPLICATION DE CERTAINES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

*Protection des renseignements personnels*

Le Conseil prend des mesures afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Le Conseil n'offrant pas de services directs aux citoyens, seuls les renseignements personnels concernant les employés et les renseignements nominatifs concernant les intervenants font l'objet de mesures de confidentialité. L'accessibilité de ces dossiers est strictement réservée aux personnes désignées.

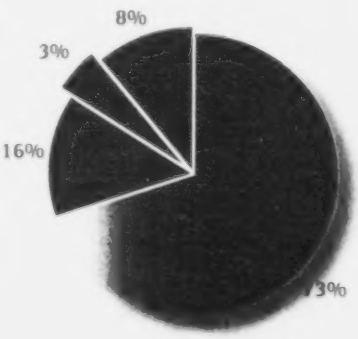
*L'éthique et la déontologie*

En mars 2000, le Conseil des services essentiels se dote d'un *Code d'éthique et de déontologie* à l'intention de ses membres. Ce Code a pour objet de déterminer les devoirs et les normes de conduite des membres du Conseil afin de préserver et de renforcer la confiance du public dans l'intégrité, l'impartialité et l'efficience du Conseil, de favoriser la transparence et de responsabiliser ses membres. Le *Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil des services essentiels* est disponible au Conseil des services essentiels ou sur le site Internet à l'adresse suivante : www.cses.gouv.qc.ca

De plus, les membres du personnel du Conseil ont adhéré à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, déclaration déposée à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2002. Cette déclaration s'appuie sur des valeurs éthiques telles la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

Par ailleurs, le Conseil n'a pas publié de Déclaration de services aux citoyens en vertu de l'article 6 de la Loi sur l'Administration publique puisqu'il ne fournit lui-même les services essentiels à la population, mais en tant que tribunal, il s'assure qu'ils le soient.

## BUDGET DE DÉPENSES




La répartition des dépenses d'opération se présente comme suit :

Les dépenses totales pour les opérations du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2004 sont de 2 842 473 $

# » Bilan ADMINISTRATIF

*Contexte des interventions*

Le Conseil est un tribunal administratif qui regroupe des employés à Montréal et à Québec, cinq membres à plein temps et deux sur convocation. Lorsqu'une situation le commande, les membres et le personnel se mobilisent sans délai pour réaliser la mission du Conseil. Le Conseil s'assure par ailleurs que ses processus de travail sont efficaces puisque souvent ses interventions se font à l'intérieur de 24 à 48 heures, quels que soient l'heure et le jour de la semaine.

Bien que l'action principale du Conseil soit dictée par les demandes d'intervention qui lui sont adressées, le Conseil a développé un plan d'orientations stratégiques (2003-2006). Ce plan vise la poursuite de l'amélioration de la qualité des interventions du Conseil afin de toujours mieux remplir sa mission. Après une première année de réalisation, quelques résultats sont à signaler pour chacune des grandes orientations stratégiques.

Orientation 1 : **S'assurer de la qualité des services offerts à ses clientèles dans le contexte d'imprévisibilité dans lequel le Conseil évolue**

*Résultat : en prévision des séries de négociations de conventions collectives, des rencontres préventives d'information et de discussion avec les clientèles patronale et syndicale du réseau de la santé et des services sociaux ont eu lieu, et ce, dans toutes les régions du Québec.*

Orientation 2 : **Poursuivre le développement des mécanismes de communication**

*Résultat : afin de favoriser les échanges électroniques, le Conseil a intégré à son site Internet des formulaires à l'intention des clientèles qui doivent lui transmettre de l'information. Le site Internet du Conseil a d'ailleurs fait l'objet d'une refonte pour rendre accessible l'information la plus pertinente et permettre aux clientèles de trouver rapidement les renseignements dont elles ont besoin.*

Orientation 3 : **Assurer une organisation du travail efficace**

*Résultat : une base de données pour l'ensemble des équipes du Conseil a été confectionnée à l'interne afin que le travail relatif aux services publics soit effectué, par toutes les personnes impliquées, dans un seul et même document électronique qu'elles partagent. Une formation a été donnée aux utilisateurs.*

Orientation 4 : **Favoriser le développement du personnel par des programmes de formation compatibles avec les besoins organisationnels**

*Résultat : le Conseil offre sur une base continue, des programmes de formation à l'interne ou à l'externe répondant aux besoins de l'organisation. Les formations ont porté notamment sur une comparaison des services essentiels dans différents pays, sur le harcèlement psychologique, en droit du travail, sur le règlement de différends et en informatique. Le Conseil a consacré plus de 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de sa main-d'œuvre.*

APPLICATION DE CERTAINES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

*Protection des renseignements personnels*

Le Conseil prend des mesures afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Le Conseil n'offrant pas de services directs aux citoyens, seuls les renseignements personnels concernant les employés et les renseignements nominatifs concernant les intervenants font l'objet de mesures de confidentialité. L'accessibilité de ces dossiers est strictement réservée aux personnes désignées.

*L'éthique et la déontologie*

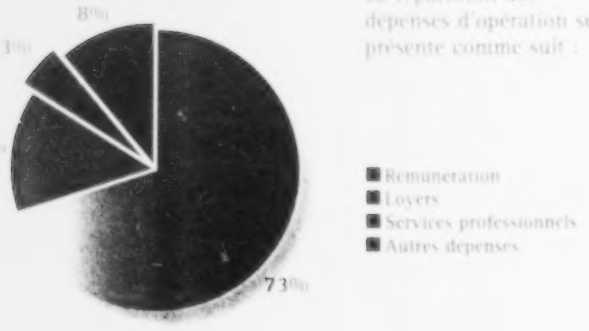
En mars 2000, le Conseil des services essentiels se dote d'un *Code d'éthique et de déontologie* à l'intention de ses membres. Ce Code a pour objet de déterminer les devoirs et les normes de conduite des membres du Conseil afin de préserver et de renforcer la confiance du public dans l'intégrité, l'impartialité et l'efficience du Conseil, de favoriser la transparence et de responsabiliser ses membres. Le *Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil des services essentiels* est disponible au Conseil des services essentiels ou sur le site Internet à l'adresse suivante : www.cses.gouv.qc.ca

De plus, les membres du personnel du Conseil ont adhéré à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, déclaration déposée à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2002. Cette déclaration s'appuie sur des valeurs éthiques telles la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

Par ailleurs, le Conseil n'a pas publié de Déclaration de services aux citoyens en vertu de l'article 6 de la Loi sur l'Administration publique puisqu'il ne fournit lui-même les services essentiels à la population, mais en tant que tribunal, il s'assure qu'ils le soient.

BUDGET DE DÉPENSES

La répartition des dépenses d'opération se présente comme suit :




Les dépenses totales pour les opérations du Conseil pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2004 sont de 2 842 473 $

# Les PUBLICATIONS du Conseil des services essentiels

- *Décisions en redressement :*
  - *services publics*
  - *secteurs public et parapublic*

Ces recueils contiennent le texte intégral des décisions en redressement rendues par le Conseil, ainsi que les références des jugements en révision judiciaire.

- *Services essentiels dans les services publics*

Ce recueil se veut un document de travail conçu notamment pour l'intervenant patronal ou syndical, l'usager ou le professeur qui s'intéressent à la jurisprudence élaborée par le Conseil en matière d'évaluation des services essentiels à être maintenus lors d'une grève.

- *Jugements en révision judiciaire*

Ce recueil contient les jugements de la Cour supérieure, de la Cour d'appel et de la Cour suprême en révision judiciaire des décisions du Conseil des services essentiels.

Pour plus d'information sur les publications du Conseil, consultez le site Internet www.cses.gouv.qc.ca

Les décisions du Conseil sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) www.azimut.soquij.qc.ca

# DÉCLARATION du président directeur-général

Les informations contenues dans le rapport d'activité 2003-2004 du Conseil des services essentiels relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité et l'exactitude de l'information qui y est présentée.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil, ainsi que les résultats.

Les données contenues dans ce présent rapport sont fiables et elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

NORMAND GAUTHIER

Montréal, juin 2004

***Conseil des services essentiels***
Québec

**Québec**
525, boul. René-Lévesque Est, RC 35
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : (418) **643-3153** • Télécopieur : (418) 643-1569

**Montréal**
800, tour de la place Victoria, 25e étage
Montréal (Québec) H4Z 1H9
Téléphone : (514) **873-7246** • Télécopieur : (514) 873-3839

**Autres régions** → Téléphone : **1 800 337-7246**

Site Internet : www.cses.gouv.qc.ca
Courriel : info@cses.gouv.qc.ca



Bibliothèque de l'Assemblée nationale
QL B 283 696



Conception → VALNA inc. / Impression → VALNA inc.
Réalisation → Conseil des services essentiels
Dépôt légal - deuxième trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Gouvernement du Québec
ISBN 2-550-42774-2 , ISSN 1709-8912

# Les PUBLICATIONS du Conseil des services essentiels

- *Décisions en redressement :*
  - *services publics*
  - *secteurs public et parapublic*

Ces recueils contiennent le texte intégral des décisions en redressement rendues par le Conseil, ainsi que les références des jugements en révision judiciaire.

- *Services essentiels dans les services publics*

Ce recueil se veut un document de travail conçu notamment pour l'intervenant patronal ou syndical, l'usager ou le professeur qui s'intéressent à la jurisprudence élaborée par le Conseil en matière d'évaluation des services essentiels à être maintenus lors d'une grève.

- *Jugements en révision judiciaire*

Ce recueil contient les jugements de la Cour supérieure, de la Cour d'appel et de la Cour suprême en révision judiciaire des décisions du Conseil des services essentiels.

**Pour plus d'information sur les publications du Conseil, consultez le site Internet www.cses.gouv.qc.ca**

**Les décisions du Conseil sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) www.azimut.soquij.qc.ca**

***Conseil des services essentiels***
Québec

**Québec**
525, boul. René-Lévesque Est, RC 35
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : (418) **643-3153** • Télécopieur : (418) 643-1569

**Montréal**
800, tour de la place Victoria, 25e étage
Montréal (Québec) H4Z 1H9
Téléphone : (514) **873-7246** • Télécopieur : (514) 873-3839

**Autres régions →** Téléphone : **1 800 337-7246**

Site Internet : www.cses.gouv.qc.ca
Courriel : info@cses.gouv.qc.ca


# DÉCLARATION du président directeur-général

Les informations contenues dans le rapport d'activité 2003-2004 du Conseil des services essentiels relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité et l'exactitude de l'information qui y est présentée.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Conseil, ainsi que les résultats.

Les données contenues dans ce présent rapport sont fiables et elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

NORMAND GAUTHIER

Montréal, juin 2004


**Bibliothèque de l'Assemblée nationale**
QL B 283 696



Conception → VALNA inc. / Impression → VALNA inc.
Réalisation → Conseil des services essentiels
Dépôt légal - deuxième trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Gouvernement du Québec
ISBN 2-550-42774-2 ISSN 1709-8912